

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA *ONLINE*
SHOP BUKALAPAK DENGAN TOKOPEDIA
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

Adeline Widya Paramita
NPM : 14420204

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADELIN WIDYA PARAMITA
NPM : 14420204
Alamat : JL. SUMBERAN No.24, SURABAYA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA *ONLINE SHOP* BUKALAPAK DENGAN TOKOPEDIA”

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30-07-2019

Yang membuat pernyataan,



(ADELINE WIDYA PARAMITA)

NPM : 14420204

SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA *ONLINE SHOP*
BUKALAPAK DENGAN TOKOPEDIA
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

Diajukan Oleh :

ADELINE WIDYA PARAMITA

NPM : 14420204

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



ATTY ERDIANA, SE., M.Ak

Tanggal, 24 Juni 2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal, 24 Juni 2019

SKRIPSI

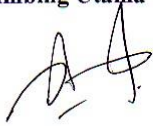
**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN ANTARA *ONLINE SHOP*
BUKALAPAK DENGAN TOKOPEDIA
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA)**

Diajukan Oleh :

Adeline Widya Paramita
NPM : 14420204

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Atty Erdiana, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak



Wiwik Herawati, SE., MM

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal... 24 Juli 2019**



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari tugas ini masih jauh dari kesempurnaan, harapan saya semoga tugas ini bermanfaat khususnya bagi saya dan bagi pembaca lain pada umumnya. Untuk itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof.H. Sri Harmadji, dr.Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec. Gimanto G, MM.,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE.,MM selaku Dosen Wali.
5. Ibu Atty Erdiana, SE.,M.Ak selaku Dosen Pembimbing penyusunan skripsi.
6. Ayah dan Ibu yang selama ini selalu mendoakanku agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapanku, betapa aku ingin mempersembahkan yang terbaik

atas semua perjuangan yang mereka lakukan untuk cita-cita dan masa depan saya.

7. Teruntuk pacar tercinta Lexy Ardiansyah yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Para Staff Administrasi OSCE Center Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
9. Sahabat di kampus Asriani Ari Mahmudah, Rika Akana, Izza Alfa Niam, Ika Wulansari, Widiyawati, Abdul Muis, Septian Satrio Kreis, Putery Anriyati, Muhammad As-Rori, Candy Rahmat Susanto.
10. Seluruh pihak yang selalu memberikan masukan demi tersusunnya skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya,

Adeline Widya Paramita
Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.2. Pengertian Konsep Pemasaran	10

2.1.2. <i>E-commerce</i>	10
2.1.2.1. Pengertian <i>E-commerce</i>	10
2.1.2.2. Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	11
2.1.3. <i>Online Shopping</i>	12
2.1.3.1. Manfaat <i>Online Shopping</i>	13
2.1.4. Kualitas Jasa	14
2.1.4.1. Definisi Kualitas Jasa	14
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	15
2.1.5. <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.5.1. Pengertian <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.5.2 Dimensi-Dimensi Dari <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.6. Kualitas Pelayanan Elektronik	20
2.1.7. Sikap Konsumen Terhadap <i>website</i>	20
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3. Hipotesis dan Model Analisis	23
2.3.1. Hipotesis	23
2.3.2. Model Analisis	24

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	25
3.2. Populasi & Sampel	25
3.2.1. Populasi	25
3.2.2. Sampel	25

3.3. Identifikasi Variabel	26
3.4. Definisi Operasional	26
3.5. Jenis dan Sumber Data	28
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	28
3.7. Teknik Analisa	28
3.8. Uji-T Dua Sampel Independen (Independent Sample T-Test)	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	30
4.1.1. Bukalapak	30
4.1.2. Tokopedia	30
4.2. Deskripsi Identitas Responden	31
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	33
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Bukalapak	34
4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Tokopedia	35
4.4. Hasil Analisis Data	36
4.4.1. Hasil Pengujian Validitas	36
4.4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	38
4.4.3. Hasil Uji Perbandingan	39
4.5. Pembahasan	40

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

5.1. Simpulan	42
5.2. Saran	42

5.3 Keterbatasan Penelitian 43

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Sebelumnya	21
4.1. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	32
4.2. Data Identitas Responden Mengenai Usia	32
4.3. Kategori Mean Masing-masing Variabel	33
4.4. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan Bukalapak	34
4.5. Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan Tokopedia	35
4.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Bukalapak	37
4.7. Hasil Pengujian Validitas Variabel Tokopedia	37
4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas	38
4.9. Hasil Uji Perbandingan	39
4.10. Deskriptif Group Statistik	40

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Analisis	24
---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Input Data SPSS

Lampiran 3 Output Data SPSS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan antara *online shop* Bukalapak dengan Tokopedia. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang pernah melakukan pembelian di *online shop* Bukalapak dan Tokopedia sebanyak 50 responden. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan aplikasi SPSS 16.0 yaitu uji *independent sample t-test*. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji perbedaan *Independent-Sample T Test*, diketahui taraf signifikansi $p = 0,731$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p > 0,01$, Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan *online shop* Bukalapak dan kualitas layanan *online shop* Tokopedia pada dasarnya sama. Nilai mean pada kualitas layanan *online shop* Bukalapak sebesar 38,9200 dan kualitas layanan *online shop* Tokopedia sebesar 38,6800.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Online Shop.

ABSTRACT

This study aims to determine whether there are differences in the quality of services between Bukalapak's online shop and Tokopedia. The population of this study was the Students of the Faculty of Economics and Business, University of Wijaya Kusuma Surabaya who had purchased online shops at Bukalapak and Tokopedia with 100 respondents. The analysis used to test the research hypothesis using the SPSS 16.0 application is the independent sample t-test. The results of the study based on the results of the Independent-Sample T Test difference test, found the significance level $p = 0.731$. These results indicate that $p > 0.01$, the results can be said that the quality level of Bukalapak's online shop service and the quality of Tokopedia's online shop service are basically the same. The mean value of Bukalapak's online shop service quality is 38,9200 and the quality of Tokopedia's online shop service is 38,6800.

Keywords: Service Quality, Online Shop

